

「信頼を裏切り申し訳ありません」 — 謝罪会見記事からみる職業と人格 —

経済学部経済学科 4 年 堀田 真莉*

< 概要 >

最近、テレビや新聞では、企業や行政による謝罪会見が数多く報道されている。その謝罪内容に注目すると、社員が勤務時間外に起こした事件(例えば飲酒運転)にまで企業が謝罪を行っていることに気づく。なぜ企業は、一個人が起こした責任のないことにまで謝罪をするのだろうか。この理由として、日本では職業とそれに従事する人の人格とが深く結びついており、その期待される人物像が裏切られたときに謝罪が行われると考えられる。

この仮説を検証するため、本研究では、社員が勤務時間外に起こした飲酒運転に対し、勤め先が謝罪会見を行った事例を調査した。飲酒運転記事を分析した結果、勤め先が勤務時間外の飲酒運転に対して謝罪会見を行う場合は、職業が関係していると分かった。また、謝罪会見で用いられる表現を分析した結果、公務員やマスメディア・スタッフという特定の職業において、期待される人格を裏切った場合に謝罪が行われることが確認された。

< キーワード >

謝罪会見、職業、人格、信頼

* E-mail: horimari@hotmail.co.jp

< 目次 >

1. 序論

- 1.1 研究の背景
- 1.2 研究の対象・方法
- 1.3 先行研究と本研究の位置づけ
- 1.4 謝罪の定義

2. 飲酒運転における組織の謝罪の有無

- 2.1 謝罪を取り上げる記事の傾向 ー 予備調査 ー
- 2.2 謝罪を行う組織と行わない組織の比較 ー 本調査 ー
 - 2.2.1 見出しの表現の比較
 - 2.2.1.1 飲酒運転者を示す表現
 - 2.2.1.2 飲酒運転者の職業
 - 2.2.1.3 見出しの内容
 - 2.2.2 本文の表現の比較

3. 謝罪表現の分析

- 3.1 謝罪相手
- 3.2 謝罪内容
- 3.3 勤め先の対応

4. 結論

- 4.1 まとめ
- 4.2 今後の課題

文献

資料

1. 序論

1.1 研究の背景

最近、企業や行政による不祥事が数多く起きている。そのため、メディアでは連日のように謝罪会見・謝罪コメントの報道がされている。このような謝罪会見報道を見ていると、企業や行政の謝罪内容が幅広い範囲にわたっていることに気づく。欠陥商品による事故など、明らかに企業に責任があると思われる事件はもちろん、社員が勤務時間外で起こした事件にまで謝罪を行うのだ。社員の勤務時間外の行動については、企業に全く責任がないことである。それではなぜ、企業はわざわざ謝罪会見を行うのだろうか。

また、新聞記事を見ると、勤務時間外で起こした同じような事件に関しても、企業など勤め先の組織によって、記者会見といった公の場で謝罪をする／しないが分かれるようである。謝罪を行う組織に注目すると、行政や大企業が多いようだ。勤務時間外の行動に関する謝罪を行うかどうかは、職業に関係しているらしい。

さて、外国においては、このような個人が勤務時間外に起こした事件について、企業など勤め先の組織が謝罪するといった行動は見られない。欧米ではどうであろうか。ドイツを例に挙げると、事件を起こした人の勤め先や職業は記事に載らない。したがって、勤め先の組織が謝罪することはない。これは、日本とドイツでは、人間関係や生活における職場の位置づけが異なるからであろう。ドイツでは職場はただ働くだけの場であり、どのような職業か、どのような会社に勤めているかは、個人どうしの関係において重要な要素ではないのであろう。

一方、日本では人を判断する際、職業や会社名などの属する組織が重要な要素となる。「こういった職業の人は、このような人物だ」「こうあるべきだ」というように、職業によって期待される「人格」があるようだ。そのため、1人でもその理想像から逸脱した行動をとると、その期待を裏切ったとして謝罪が行われるのではないかと。とするなら、周囲の期待に応えられなかったことを謝罪するのだ。以上のことから、日本は、①自分の意思よりも、周囲からの期待に沿った行動をすることが大切であり、②周囲から期待される振る舞いは、職業に関係する、と仮説を立てることができる。謝罪が行われる理由や謝罪表現を分析することで、仮説の検証を行う。

1.2 研究の対象・方法

研究の対象は、新聞に掲載された企業や行政の謝罪会見・謝罪コメント

の表現に限定する。資料として新聞記事を利用する理由には、次の2点が挙げられる。まず1点目は、新聞は様々な事件を活字で記しているため、表現の資料収集が容易であること、そして2点目は、新聞の信頼度がテレビに比べて高いことが挙げられる¹。

日本で読まれている新聞には、全国紙から地方紙といった異なる規模の新聞があるが、ここでは全国紙から記事を収集することにする。全国紙は地方紙と比べ、記事の量が多く、取り扱う内容も日本全国で起こった事件を対象としている。一方、地方紙は、その地方の情報を中心に提供しているため、他地域で起こった事件は相対的に記事として扱われにくい。日本全国で行われた謝罪事例について収集する手段としては、全国紙を利用することが有効だろう。

それでは具体的にどの全国紙を利用するのか。本研究では、朝日新聞の記事を取り上げる。朝日新聞は、全国紙の中でも発行部数が多い新聞である²。また、朝日新聞は金沢大学図書館にデータベースがあり、資料収集が容易にできるだろう。よって、資料収集は朝日新聞から行う。

収集する記事としては、勤務時間外で起こした事件として「飲酒運転」を取り上げ、謝罪を行う場合と行わない場合の違いを捉える。現在、飲酒運転は世間の人々の関心を集めており、万引きやセクハラといった他の不祥事の記事よりも、数多くの記事を目にする³。よって、飲酒運転の記事を分析対象にすることは、多くの資料収集を見込める。また、調査の対象とする飲酒運転記事は、飲酒運転による事故・逮捕・検挙という内容を主に取り上げているものに限定する(後述)。

次に謝罪を行う組織について、謝罪会見で用いられた表現の分析を行う。その際、謝罪の相手は誰なのか、何について謝罪するのか、謝罪表現と結びついて用いられる表現にはどのようなものがあるのかを整理・分類する。

¹ 株式会社電通総研によると、2005年に行った信頼度に関する調査で「テレビ」を信頼する人の割合が67.4%であるのに対し、「新聞・雑誌」の信頼度は72.5%であった。(電通総研「日本人の価値観変化」電通総研、2005)

² 全国紙である『読売新聞』、『朝日新聞』、『毎日新聞』、『日本経済新聞』、『産経新聞』の朝刊発行部数を、各新聞社のホームページで調べたところ、1位が読売新聞(10,033,215部発行)、2位が朝日新聞(8,093,885部発行)であった。3位は毎日新聞(3,974,556部発行)であり、2位との差は2倍にのぼる。

³ 2006年11月1日～30日の朝日新聞で調べたところ、「万引き」を見出しあるいは本文に含む記事が37件であったのに対し、「飲酒運転」を含む記事は214件であった。

1.3 先行研究と本研究の位置づけ

謝罪行動に関しては、これまでに多くの研究がなされている。研究対象としては、日常生活の個人間における軽い程度の謝罪から、社会に影響を与えるような企業の不祥事の謝罪に至るまで様々である。

個人間の謝罪については、近藤(2002)が挙げられる。そこでは、日米間の謝罪の差異について先行研究を総括した上で、日米の差を述べている。アメリカ人の謝罪は、説明の形をとり、その結果に至った経緯に合理性があることを証明することで、現状の修復に努めようとする。これに対し、日本人は、自分が相手へ損害を負わせたという認識を伝え、相手の気持ちを癒そうと謝罪することを明らかにした。

また、企業の謝罪に関しては、竹野谷(2004)が挙げられる。違法香料における企業のお詫び広告を研究対象とし、公的謝罪の特徴と役割を分析した。謝罪広告では、謝罪行動のみが行われているのではなく、謝罪という「修復作業」を通しての自己アピールを行うと結論付けている。

また、雀(2006)は新聞記事を研究対象とし、重大事件の際の企業の謝罪について日中韓比較を行った。中国や韓国と比べ、日本の新聞記事には、事件に至った経緯よりも、企業が謝罪を行ったことが重視されて取り上げられていることを明らかにした。その上で、日本人の謝罪においては、丁寧な姿勢や表情、明確な謝罪表現を用いることで誠意をみせることが大切だと結論付けている。

しかし、上記の先行研究は、責任の所在が謝罪をする側にあることが明白な場合の謝罪である。社員の勤務時間外の行動に関して責任のない企業が謝罪する背景を説明する論文は見つからなかった。よって、本研究は①日本の勤め先は責任のないことに対しても謝り、②その謝罪の背景には、職業とその職業に従事する人物に期待される「人格」があることを示す点で、日本人の謝罪行動について補足することができるだろう。

1.4 謝罪の定義

前節で取り上げた先行研究に共通してみられたことは、謝罪の目的が「関係修復」であるという点だ。それでは、そもそも謝罪とはどのような行動であるのか。本節で謝罪の定義を行う。ここでは、謝罪を簡潔にまとめている森山(1995)と近藤(2002)の定義を参考にする。森山は、謝罪を「聞き手へ損害を与えたことによる不均衡の修復であり、対人関係の修復」と定義している。また近藤は、「offence(不愉快な気分を相手に負わせる行為)を犯してしまった為、その行為の責任を認め、相手との関係を

維持または再構築していくためにとる修復作業」としている。

上記の2者に共通するのは、①相手へ損害を与えた場合に謝罪が行われ、②謝罪の目的は相手との関係の修復だということだ。したがって、ここでは謝罪を、「相手に迷惑をかけたり不愉快な思いをさせた場合に、相手との関係を維持するためにとられる修復作業」と定義する。

2. 飲酒運転における組織の謝罪の有無

社員や職員の勤務時間外での飲酒運転を、記者会見などの公の場で謝罪する組織がある一方、謝罪をしない組織もあるようだ。謝罪をする／しない組織には、それぞれどのような違いが傾向としてみられるのだろうか。新聞記事から資料を収集し、分析を行う。

2.1 謝罪を取り上げる記事の傾向 ―予備調査―

飲酒運転記事といっても、その内容は様々である。例えば、飲酒運転防止策や飲酒運転に対する処分について述べたものも、飲酒運転に関する記事といえるだろう。それでは、本研究の調査対象である「社員の勤務時間外の行動に対する雇い主の謝罪」は、どのような内容の記事で取り上げられるのか。朝日新聞 2006 年 11 月 1 日～30 日の一か月分の記事を資料とし、予備調査を行った。調査方法は、まず、見出しあるいは本文に「飲酒運転」という語を含む記事を抜き出し、その記事をテーマ内容別に分類した。次に、社員の勤務時間外の行動に対する雇い主の謝罪が、分類したどの内容の記事で取り上げられるのかを調べ、傾向を引きだした。

2006 年 11 月 1 日～30 日の朝日新聞には、「飲酒運転」という語を含む記事は 272 件であった。そのうち、飲酒運転に関することがテーマとなっている記事は 214 件であった。下記の表は内容を分類した結果である。

●表 1：「飲酒運転」を含む記事の内容分類●

朝日新聞（2006 年 11 月 1 日～30 日）	
「飲酒運転」を見出しあるいは本文に含む記事	
かつ、飲酒運転に関することがテーマとなっている記事	
	214 件
① 飲酒運転防止策	・・・ 70 件
② 飲酒運転をした場合の処分	・・・ 67 件
③ 飲酒運転による事故・逮捕・検挙	・・・ 35 件
④ 飲酒運転に関するアンケート・講演	・・・ 18 件
⑤ 飲酒運転に関する裁判	・・・ 17 件
⑥ 飲酒運転幫助	・・・ 7 件

「飲酒運転」を含む記事は、表 1 のように、記事の内容の観点から概ね六つに分類することができるであろう。①飲酒運転撲滅のイベントや代行割引といった、飲酒運転防止策に関する記事、②飲酒運転をした場合に、雇い主はどのような処分をするかを述べた記事、③飲酒運転による事故や逮捕、起訴についての記事、④飲酒運転をテーマとした講演やアンケートに関する記事、⑤飲酒運転事故についての裁判の判決を述べた記事、⑥飲酒運転幫助に関する記事の六つである。

次に、本研究の調査対象である「雇い主の謝罪」が記載された記事に注目すると、214 件中、3 件の記事で雇い主の謝罪が取り上げられていた。この 3 件全ての記事の内容が上記の分類の中の③飲酒運転による事故や逮捕に関する記事に該当した。よって、この③に分類できる記事に調査対象を限定し、本研究を進める。

2.2 謝罪を行う組織と行わない組織の比較 一本調査一

前節で、調査対象を③飲酒運転による事故や逮捕に関する記事にすると述べた。2006 年 1 月 1 日～12 月 31 日までの 1 年間分の新聞記事から資料を収集したところ、上記に該当する記事は 159 件であった。そのうち、社員や職員の飲酒運転に対し、会見といった公な謝罪を行ったという記事は、46 件であった。また、飲酒運転に対する謝罪を取り上げていない記事は 113 件であった。ここでは、謝罪が述べられている記事とそうでない記事を比較し、どのような場合に雇い主が謝罪を行うのかを調査する。その際、記事の見出しと本文に分けて調査を行う。新聞記事は、本文の要約ともいえる見出しと、具体的に事件について述べた本文の二つで構成されている。見出しと本文は、要約と具体的叙述といった異なる役割を果たしているため、区別して分析を

行う。この調査により、謝罪を行う組織に見られる特徴を明らかにする。

2.2.1 見出しの表現の比較

前述したように、新聞記事は見出しと本文で成り立っている。まず、本節では見出しの表現に注目する。飲酒運転に対する勤め先の謝罪を取り上げた記事／取り上げていない記事それぞれにおいて、その見出しには、どのような内容が記されているのだろうか。

資料を分析した結果、雇い主が社員や職員の飲酒運転を謝罪する場合とそうでない場合では、記事の見出しに異なる傾向が見られた。特に、飲酒運転者を見出しの中ではどのような言葉で示しているか、また、見出しがどのような内容を伝えているか、について違いが見られた。以下はその調査結果である。

2.2.1.1 飲酒運転者を示す表現

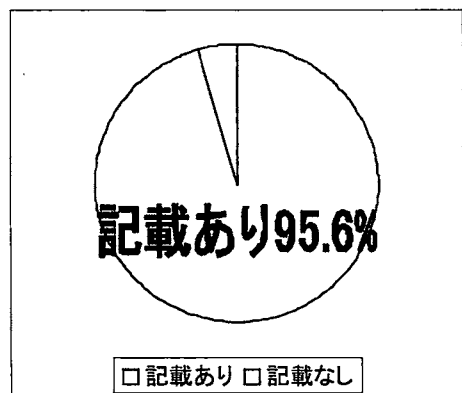
まず、雇い主の謝罪を取り上げている記事の見出しを見てみよう。多くの見出しに共通することは、飲酒運転をした人を示す言葉として職業名を用いていることだ。例えば「小学校教諭が酒気帯び運転容疑」や「県職員が酒気帯び運転」という見出しである（下線は筆者による強調。以下同様）。図1は、見出しで職業名を用いている記事の割合を示している。46件中44件（95.6%）の見出しで職業名が用いられている。

また表2は、見出しでの飲酒運転をした人を示す表現を示している。このように、9割以上の見出しで職業名が用いられることから、どのような職業の人が飲酒運転をしたかということが重視されていると考えられる。

また、飲酒運転者の職業は、公務員が90%以上を占めている（後述）。

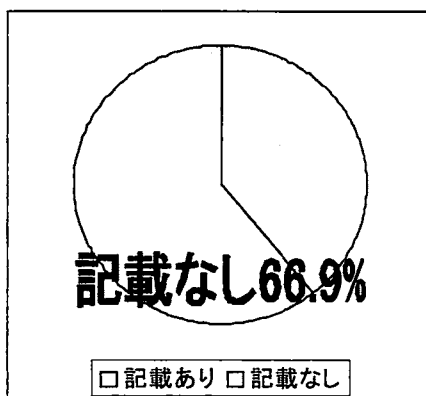
次に、雇い主の謝罪がない場合の見出しに注目する。図2は、図1と同様に、飲酒運転をした人を職業名で表現している割合を示したグラフである。謝罪を取り上げた記事とは対照的に、雇い主の謝罪がない場合の見出しでは、飲酒運転をした人を示す言葉として職業名は用いられ

●図1：職業名の記載(謝罪あり)●



ない。それでは、飲酒運転をした人に言及する表現にはどのようなものがあるのか。表 3 を見て欲しい。「飲酒運転容疑の男逮捕」や「飲酒運転事故、容疑者を逮捕」といった見出しのように、「男」や「容疑者」という表現を用い、職業を見出しに記載しない割合が多かった。その割合は、115 件中 86 件 (66.9%) と半数を上回っている。

● 図 2：職業の記載(謝罪なし) ●



●表 2：飲酒運転者を指す言葉

(謝罪あり)●

(件) (%)

公務員	地方職員	16	34.8
	教師	10	21.7
	警察官	8	17.4
	消防士	4	8.7
	県議員	2	4.3
	看護師	1	2.2
	事務官	1	2.2
	小計	42	91.3
会社員	テレビ局員	1	2.2
	新聞記者	1	2.2
小計		2	4.3
記載なし		2	4.3
総計		46	100.0

●表 3：飲酒運転者を指す言葉

(謝罪なし)●

(件) (%)

職業名を用いた表現	公務員	27	23.5
	新聞	3	2.6
	テレビ	1	0.9
	会社員	3	2.6
	観光船船長	1	0.9
	とび職	1	0.9
	芸人	1	0.9
	留学生	1	0.9
	小計	38	33.0
	記載なし	2	1.7
職業名を用いない表現	男	27	23.5
	容疑者	17	14.8
	女	2	1.7
	少年	1	0.9
	消防団員	1	0.9
小計		48	41.7
記載なし		29	25.2
総計		115	100.0

以上から、社員や職員の飲酒運転に対し勤め先の企業などが謝罪をする場合、職業名が見出しに記載される傾向があることがわかった。見出しは本文の要約であるため、読者の関心をひくための重要な情報が載る。つまり、社員や職員が勤務時間外で行ったことに対して勤め先が謝罪をする場合、飲酒運転をした人の職業が重要な要因として関与していることがわかる。

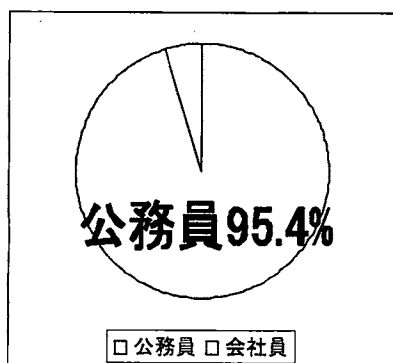
2.2.1.2 飲酒運転者の職業

上記のように、飲酒運転に対し雇い主が謝罪を行うかどうかは、職業と深く関わっていると考えられる。それでは、飲酒運転をした人がどのよう

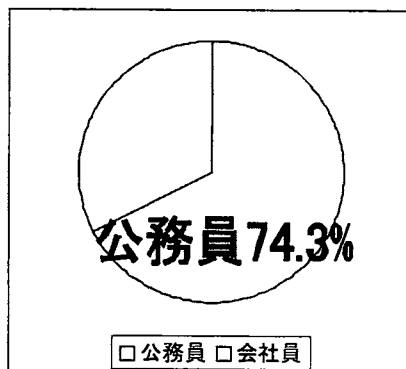
な職業の場合に謝罪が行われるのか。

表 2 の職業名を用いて表現している見出し (95.6%) のうち、飲酒運転を行った人が公務員である割合は 44 件中 42 件 (95.4%) であった (図 3)。また、表 3 の職業名を用いる見出し (33.0%) のうち、飲酒運転を行った人が公務員である割合は 38 件中 27 件 (74.3%) であった (図 4)。これは、「公務員」である人物が飲酒運転をしたということが、記事の注目点であると考えられる。

● 図 3：飲酒運転者の職業名
(謝罪あり)●



● 図 4：飲酒運転者の職業名
(謝罪なし)●



この結果より、飲酒運転者が公務員の場合に勤め先の謝罪が行われる傾向があることが分かった。公務員といっても警察官や教師などその種類は様々である。具体的な職業については、「2.2.3 本文の表現の比較」で取り上げる。

2.2.1.3 見出しの内容

これまでの分析結果により、公務員が飲酒運転を行った場合に勤め先の責任者が謝罪を行う傾向が見えてきた。それでは、このような勤め先の謝罪を取り上げる記事とそうでない記事の見出しの内容にはどのような違いがみられるのだろうか。

表 4 は、謝罪を取り上げる記事において、見出しがどのような内容を伝えているのかを示している。見出しの内容は主に二つに分けることができる。一つは、「飲酒運転容疑・検挙・逮捕」といった行政処分を伝える見出しである。例えば、「消防署員 酒気帯び運転容疑」や「酒気帯びの疑いで小学校教頭逮捕」が挙げられる。このような行政処分を伝える内容の割合は 46 件中 13 件 (28.2%) であった。二つ目は、「懲戒免職などの処分や勤め先企業

の謝罪」といった、飲酒運転に対する勤め先の対応を伝える見出しだ。例えば、「警官飲酒運転 本部長陳謝」や「市職員が酒気帯び運転事故 停職 6ヶ月処分」が挙げられる。このような、飲酒運転に対する企業の対応を伝える割合は 46 件中 25 件 (54.4%) であった。

●表 4：見出しの内容(謝罪あり)●

		(件)	(%)
企業による対応の記載	謝罪	2	4.4
	謝罪・逮捕	6	13.0
	処分・謝罪	2	4.4
	処分	11	23.9
	処分・逮捕	4	8.7
小計		25	54.4
行政処分の記載	逮捕・容疑・検挙	13	28.2
その他 ⁴		8	17.4
総計		46	100.0

●表 5：見出しの内容(謝罪なし)●

	(件)	(%)
逮捕	75	65.2
容疑	23	20.0
送検	3	2.6
検挙	3	2.6
事故	2	1.7
その他 ⁵	9	7.8
総計	115	100.0

一方、謝罪に関する記述のない記事はどのような内容を伝えているのだろうか。表 5 を見て欲しい。「逮捕・容疑・送検・検挙・事故」を伝える見出しが 115 件中 106 件 (92.2%) であった。

以上の調査結果から、謝罪を取り上げる記事の見出しの内容では、飲酒運転に対する勤め先の対応について重視されていることが分かる。

⁴ その他は 17.4%であり、「与論町職員がバイクで転倒」「県職員が酒気帯び運転」などが挙げられる。

⁵ その他は 7.8%で、「無免許で飲酒運転」「酔って容疑者、車を運転」などが挙げられる。

2.2.2 本文の表現の比較

見出しの分析より、飲酒運転を行った人の職業と雇い主の謝罪行動に相関があると分かった。それでは、飲酒運転をした人がどのような職業ならば、雇い主の謝罪が行われるのだろうか。具体的に見てみる。謝罪が行われるのは、ほとんどが公務員の飲酒運転に対してである。謝罪を取り上げる記事 46 件中、公務員の占める割合は 44 件 (95.4%) である。また、民間企業が占める割合は 46 件中 2 件 (4.6%) であるが、新聞社やテレビ局といったマスメディアに勤める人が飲酒運転をした場合に、謝罪が行われるという特徴が見られた。

それでは、飲酒運転に対して雇い主が謝罪を行わないのは、どのような職業の人が飲酒運転を行った場合なのであろうか。記事本文に書かれている職業別に分けた結果、最も多い職業は会社員であった。新聞社のスタッフやテレビ局員も会社員であるが、新聞記事では社名も明らかにされている。また、会社員の飲酒運転による事故・逮捕・検挙の場合、勤め先の企業はコメントなどを一切出さないのに対し、公務員やマスメディアに勤める人が飲酒運転をした場合は、勤め先の行政や企業がコメントを出す傾向が見られた。コメントといっても、その中には謝罪表現は見られない。「職員が飲酒運転を行い、残念だ」「再発防止に努める」「厳正に処分する」といった表現に留まる。

調査の結果、飲酒運転を行った人が公務員またはマスメディアスタッフの場合に、勤め先の責任者が謝罪を行う傾向が明らかとなった。

3. 謝罪表現の分析

前章での調査の結果、社員や職員の飲酒運転に対する企業の謝罪は、職業と関係していることがわかった。また、公務員やマスメディアスタッフが飲酒運転をした場合に、勤め先の企業が謝罪を行う傾向が見られた。それでは、なぜ公務員とマスメディアスタッフの場合に勤め先の責任者は謝罪を行うのだろうか。本章では、前章でも利用した 46 件の新聞記事を資料とし、会見の場で使用された謝罪表現を分析する。

記者会見で述べられる謝罪は、いくつかの意味のパターンで構成されている。例えば、記者会見では以下のような謝罪が述べられる。

市政に対する信頼を損なうことになり、市民に深くおわびし、今後は再発防止に努める

上記の例文では三つの意味を構成要素としている。まず一つ目は、謝罪相手である。これは、「市民に深くおわびし」の「市民に」にあたるものだ。二つ目は、謝罪内容で「信頼を損なうことになり」にあたる。三つ目は、「今後は再発防止に努める」にあたる、企業や行政としての反省や対策を示すものだ。ここでは、この謝罪を構成する意味のパターンに注目し、分析する。

3.1 謝罪相手

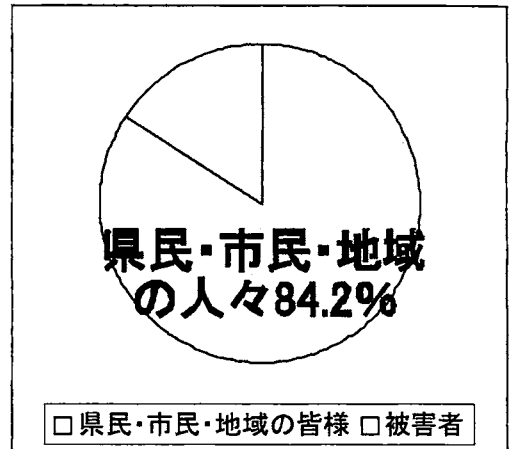
謝罪会見では、行政や企業は誰に対して謝罪を行っているのだろうか。「～にお詫び申し上げます」「～に申し訳ありません」というように、謝罪相手が明確に示されているものは、46件中19件である。この19件中16件(84.2%)が県民・市民・地域の人々に対して謝罪をしており、19件中3件(15.9%)が飲酒運転事故の被害者に対して謝罪を行っていた。

この結果より、行政や企業が会見で謝罪する相手は、8割以上の場合で県民・市民・地域の人だと明らかになった。

3.2 謝罪内容

上記の結果より、飲酒運転の謝罪会見において、行政や企業が謝罪をする相手は「県民・市民・地域の人」だとわかった。しかし、これらの人々は、職員や社員の飲酒運転によって、直接的な被害を受けていない。それでは、勤め先の責任者は何について謝罪しているのだろうか。「～をして申し訳ありません」「～に対しておわび申し上げます」というように、謝罪の内容を明確に示しているものは、

●図5：謝罪相手●



●表6：行政や企業が謝罪相手●

		(件)	(%)
飲酒運転による被害者以外	県民	9	19.6
	市民	4	8.7
	地域の皆様	1	2.2
	読者の皆様	1	2.2
	皆様	1	2.2
小計		16	34.8
被害者	家族	2	4.3
	本人	1	2.2
小計		3	6.5
記載なし		27	58.7
総計		46	100.0

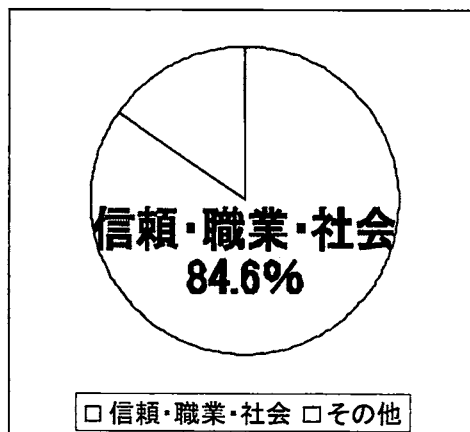
46 件中 26 件 (56.5%) であった。この 26 件を対象に更に分析をした結果、次の 3 点について謝罪していることが明らかとなった。

まず 1 点目は「県民の信頼を裏切った」や「市民に対する信頼を損なった」という「信頼」についてだ。2 点目は、「県民の範となるべき県議が飲酒運転を行ったこと」といったように、その職業につく人のあるべき姿と関連付けて謝罪をしている。そして 3 点目は、「飲酒運転の根絶に全力を挙げているときに」というように、社会での飲酒運転撲滅の流れに反して、飲酒運転を行ったことを謝罪するものである。

図 6 は、謝罪内容にこの 3 点を一つでも含むものの割合を示したグラフである。「信頼」あるいは「職業」、「社会」について謝罪している割合は 26 件中 22 件 (84.6%) であり、記者会見で行われる謝罪内容の大部分を占めている。

また表 7 は、記者会見での謝罪内容について、具体的な数値で示したものである。「職業＋社会」を謝罪内容とする組み合わせには、例えば「飲酒運転の根絶に全力をあげている時に、県民の範となるべき県議がこのような事態を引き起こし、議会の代表としておわびする」が挙げられる。

● 図 6 : 謝罪の内容 ●



● 表 7 : 謝罪の内容 ●

	(件)	(%)
信頼のみ	6	23.1
職業のみ	6	23.1
社会のみ	5	19.2
職業＋社会	3	11.5
信頼＋職業	1	3.9
信頼＋職業＋社会	1	3.9
その他 ⁶	4	15.4
総計	26	100.0

⁶ 「その他」は 15.4% である。例えば、「やってはならないことだ」「県民のみなさまにご心配をおかけした」といった回答があった。

また、「信頼＋職業」には、「今回の行為は公務員としての自覚に欠け、教育に寄せる信頼を著しく失墜させた。県民のみなさまにおわびしたい」が挙げられる。そして、「信頼＋職業＋社会」の３点を含むものには、「公務員が飲酒運転をするとは言語道断で、誠に遺憾。他都市で飲酒運転による交通事故が報道で大きく取り上げられている折に、市職員が飲酒運転の上、人身事故を起こしたことは公務員としてあるまじき行為であり、市民の信頼を損なうもので深くおわび申し上げます」が挙げられる。

以上の分析の結果、職員や社員の飲酒運転において謝罪会見が開かれる場合、県民や市民などの信頼を裏切ったことや、ある職業についている人のあるべき姿に反したことが、謝罪内容となっていることが明らかとなった。

3.3 勤め先の対応

記者会見での謝罪表現を収集したところ、謝罪を構成するパターンの一つに企業や行政としての対応が挙げられる。表８は、これらを内容別に分類したものである。

企業や行政は、26件中18件(69.2%)で、飲酒運転をしないように指導を行うと述べている。これは、飲酒運転という勤務時間外の行動にまで、勤め先が指導を行うことを示している。

勤め先は、飲酒運転といった社員の勤務時間外の事件に関しても指導管理を行うことが要求され、また免職や停職といった処分を下すことも明らかとなった。

●表８：企業の対応を表す言葉●

	(件)	(%)
これからの指導	13	28.3
これからの対応	3	6.5
これからの指導・処分	2	4.3
処分	2	4.3
今までの指導	2	4.3
今までの指導・処分	1	2.2
処分・信頼回復	1	2.2
信頼回復	1	2.2
責任者の処分	1	2.2
小計	26	56.5
記載なし	20	43.5
総計	46	100.0

4. 結論

4.1 まとめ

新聞記事の見出しを調査した結果、飲酒運転に対する謝罪を取り上げる記事では、95.6%の見出しで職業名が用いられることが分かった。このことは、企業が謝罪する際の重要な要素として、職業が関係していることを示してい

る。また、公務員やマスメディアスタッフが飲酒運転を行った場合に、勤め先の責任者が謝罪を行うことが明らかとなった。

そして、謝罪表現の分析により、行政や企業の謝罪相手は、飲酒運転の被害者ではなく県民や市民だということが明らかになった。飲酒運転は、公務員やマスメディアスタッフとしてあるべき姿に反することであり、市民や県民の信頼を裏切る行為であるため、勤め先の責任者は謝罪するのだ。また、飲酒運転という職員や社員の勤務時間外の行動に関してまで、勤め先は指導・管理することが求められ、勤務時間外の失敗であっても、勤め先は何らかの処分をくだすことが明らかとなった。

以上の結果、職業と職員や社員の勤務時間外の行動は切り離せない関係にあるといえる。また、勤務時間外の行動に関する謝罪は公務員やマスメディアスタッフといった職業につく人の際に特徴的に見られたため、これらの職業に従事する人々には、あるべき姿、周囲から期待される人格があることが明らかとなった。よって、本研究の仮説は、一部において立証された。

4.2 今後の課題

本研究での調査は、企業が謝罪する場合の社員の勤務時間外の事件として飲酒運転を取り上げた。しかし、勤務時間外の事件としては万引きやセクハラなども挙げられる。これらの事件の場合も、企業は謝罪をおこなうのだろうか。調査対象を拡大し、更なる調査を進める必要がある。

また、今回は朝日新聞記事のみから資料を収集した。しかし、新聞記事には、謝罪会見の全表現が掲載されるわけではなく、また視聴者の関心のある話題を大きく取り上げるといったメディアによるニュース価値の問題が考えられる。そして、どの内容を新聞に取り上げるかの判断は、各新聞社によって異なるであろう。よって、複数の新聞社の記事を資料として分析する必要がある。

そして本研究では、日本の新聞記事のみを対象とし、調査を行った。その結果、日本では職業と個人の人格とが深く結びついていることが明らかとなった。しかし、この結果が日本特有の現象であるかを検証するには、外国との比較が必要である。よって今後は、外国の新聞記事を調査対象とし、研究を進める。

文献

- 森山卓郎(1995)「お礼とお詫び—関係修復のシステムとして」『国文学；解釈と教材の研究』第44巻第6号 pp.78-82.
- 近藤登美子(2002)「日米比較『謝罪考』—謝罪のあり方とその照準」『現代社会学』3号 pp.49-63.
- 竹野谷みゆき(2004)「言語行為としての謝罪広告—違法香料事件をめぐる新聞広告の分析」『メディアとことば1』pp.38-63.
- 雀信淑(2006)「社会における謝罪行為に関する日中韓対照比較—重大事件に関する新聞記事の分析」『大阪大学言語文化学』15号 pp.135-148.

資料（出典：『朝日新聞』2006年1月1日～12月31日）

以下の資料は、記者会見で述べられた謝罪表現を内容別に分類して示している（詳しくは「3.2 謝罪内容」参照）。

①「信頼」について謝罪

- ・ 職員の行為が市の名誉を傷つけた。市民に申し訳ない
- ・ 市政に対する信頼を損なうことになり、市民に深くおわびし、今後は再発防止に努める
- ・ 県民の信頼を著しく低下させる不祥事案が発生したことに対し、深くおわび申し上げます。今後は職務倫理教養や幹部による指導監督を繰り返し実施し、警察としての職業意識の徹底をはかりたい
- ・ 厳罰で臨むと決めた矢先であり、市民の信頼を失い、深くおわびする
- ・ 警察に対する県民の信頼を傷つけ、県警察の代表として深くおわびする。重く受け止める。どういう風にするのが適切か。処分の厳罰化が必要なのか検討する。警察の信頼回復に努めたい
- ・ 私の責任も重大であり、私自身も厳正な処分をしたい。弁解の余地は全くない。市民の信用を失墜させてしまい、市民に深くおわび申し上げます
- ・ 飲酒運転撲滅のキャンペーンに取り組んでいるさなか、本社甲府総局の記者が酒気を帯びて車を運転し、山梨県警甲府署に検挙されました。私たちは紙面を通じて飲酒運転による事故の悲惨さを伝え、運転する人に自覚を促してきました。読者の皆さまの信頼を裏切る行為としか言いようがありません。深くおわびいたします。ただ、飲酒運転をなくすための報道は続けなければなりません。私たち自身をさらに厳しく律し、社会的責務を果たしていきたいと考えています。
- ・ 市民の信用を著しく傷つけ、深くおわびしたい。全職員に飲酒運転防止の徹底を文書で指示した

- ・教員に対する信頼を裏切り、大変残念。強くおわび申し上げます

②「職業」について謝罪

- ・市民の命を預かる消防職員の不幸事に対して陳謝申し上げます。今後、二度とこのようなことを起こさないよう、職員に対し、公務員という自覚のもとに、より一層の緊張感と責任感を持って業務に専念するよう強く訓示します
- ・法を守る大切さを指導してきた立場の先生が事件を起こしたことは許し難い。みなさんに心からおわびします
- ・警察官としての職務倫理意識を欠いた言語道断の行為で、県民の皆様におわびいたします。全職員に職務倫理意識を徹底し、再発防止に努める
- ・飲酒運転を取り締まるべき立場の警察官の酒酔い運転は、言語道断の不幸事であり、県民の皆様にご心配をかけたことを深くおわび申し上げなければならない
- ・現職警察官として断じて許されない行為で、県民の皆さんにおわびしたい。全職員に対する指導を強化し再発防止に努めたい
- ・県民におわびの言葉もない。仲間としても、人事を預かる立場としても言語道断だと思う

③「社会」について謝罪

- ・社会に与えた影響は大きく誠に申し訳ない。二度と違反が起きないように管理指導を徹底したい
- ・飲酒運転が問題になっている中、申し訳ない。事実関係を把握して、今後の対応を考えたい
- ・県民あげて飲酒運転撲滅に取り組む中、このような事件を起こしてしまい誠に申し訳ない
- ・いまだにこのような者がいたことに、がくぜんとしております。決して許される行為ではない。県民に心からおわびします

④「職業＋社会」について謝罪

- ・飲酒運転の根絶に全力をあげている時に、県民の範となるべき県議がこのような事態を引き起こし、議会の代表としておわびする。全議員が議会の信頼回復に努める
- ・県民一丸となって交通事故抑止に取り組んでいるさなか、警察職員としてあってはならない行為。深くおわび申し上げます

⑤「信頼＋社会」について謝罪

- ・今回の行為は公務員としての自覚に欠け、教育に寄せる信頼を著しく失墜させた。県民のみなさまにおわびしたい

⑥「職業＋信頼＋社会」について謝罪

- ・公務員が飲酒運転をするとは言語道断で、誠に遺憾。信用を傷つけたことを深くおわび申し上げます。他都市で飲酒運転による交通事故が報道で大きく取り上げられている折に、市職員が飲酒運転の上、人身事故を起こしたことは公務員としてあるまじき行為であり、市民の信頼を損なうもので深くおわび申し上げます